FSMA
AUTORITEIT VOOR FINANCIËLE DIENSTEN EN MARKTEN

ESA-Richtsnoeren

FSMA_2019_22 van 9/09/2019

Richtsnoeren van het Gemengd Comité van Europese toezichthoudende autoriteiten voor de behandeling van klachten door de effectensector (ESMA) en de bankensector (EBA)

Toepassingsgebied:

Dit document is bestemd voor de volgende ondernemingen, inclusief de bijkantoren die zij in andere lidstaten van de Europese Economische Ruimte hebben gevestigd:

- de kredietinstellingen naar Belgisch recht;
- de beleggingsondernemingen naar Belgisch recht;
- de beheervennootschappen van instellingen voor collectieve belegging naar Belgisch recht;
- de beleggingsvennootschappen naar Belgisch recht die geen beheervennootschap hebben aangesteld.

Dit document is ook bestemd voor de de beheervennootschappen van alternatieve instellingen voor collectieve belegging die AICB's naar Belgisch recht beheren, ongeacht of het daarbij om beheervennootschappen naar Belgisch recht of naar buitenlands recht gaat.

Samenvatting/Doelstellingen:

Dit document handelt over de Richtsnoeren die het Gemengd Comité van Europese toezichthoudende autoriteiten heeft geformuleerd voor de behandeling van klachten in de effectensector en de bankensector.

Geachte mevrouw,
Geachte heer,

Krachtens artikel 16 van de verordeningen tot oprichting van de Europese toezichthoudende autoriteiten (hierna "de ESA's")[1] kunnen die autoriteiten richtsnoeren tot bevoegde autoriteiten of financiële instellingen richten met het oog op het invoeren van consistente, efficiënte en effectieve toezichtpraktijken binnen het Europees systeem voor financieel toezicht (ESFS), en het verzekeren van de gemeenschappelijke, uniforme en consistente toepassing van het Unierecht.

Artikel 16, lid 3, van die Verordeningen luidt als volgt: *"bevoegde autoriteiten en financiële instellingen spannen zich tot het uiterste in om aan die richtsnoeren (…) te voldoen"* en "*binnen twee maanden nadat een richtsnoer (…) is gegeven, bevestigt elke bevoegde autoriteit of zij aan dat richtsnoer (…) voldoet of voornemens is die op te volgen. Wanneer een bevoegde autoriteit daaraan niet voldoet of niet voornemens is die op te volgen, stelt zij de Autoriteit daarvan in kennis, met opgave van de redenen*".

In het kader daarvan heeft het Gemengd Comité van ESA's "Richtsnoeren voor de behandeling van klachten door de effectensector (ESMA) en de bankensector (EBA)" gepubliceerd.

Die Richtsnoeren zijn van toepassing op de financiële marktdeelnemers die met name (i) beleggingsdiensten als bedoeld in deel A van bijlage I bij de MIFID-richtlijn en nevendiensten als bedoeld in deel B van diezelfde bijlage, of (ii) diensten van collectief portefeuillebeheer van icbe's verrichten.

Wat de beleggingsdiensten betreft, wordt de behandeling van klachten beheerst door artikel 26 van de Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/565 van de Commissie van 25 april 2016 houdende aanvulling van Richtlijn 2014/65/EU van het Europees Parlement en de Raad wat betreft de door beleggingsondernemingen in acht te nemen organisatorische eisen en voorwaarden voor de bedrijfsuitoefening en wat betreft de definitie van begrippen voor de toepassing van genoemde richtlijn.

Wat het collectief beheer betreft, wordt de behandeling van klachten beheerst door de artikelen 83, derde lid, 222 en 223 van de wet van 3 augustus 2012 betreffende de instellingen voor collectieve belegging die voldoen aan de voorwaarden van Richtlijn 2009/65/EG en de instellingen voor belegging in schuldvorderingen, door artikel 23 van het koninklijk besluit van 12 november 2010 met betrekking tot de instellingen voor collectieve belegging die voldoen aan de voorwaarden van Richtlijn 2009/65/EG, en door artikel 246 van de wet van 19 april 2014 betreffende de alternatieve instellingen voor collectieve belegging en hun beheerders.

[1] Verordening (EU) Nr. 1094/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 tot oprichting van een Europese toezichthoudende autoriteit (Europese Autoriteit voor verzekeringen en bedrijfspensioenen), Verordening (EU) Nr. 1095/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 tot oprichting van een Europese toezichthoudende autoriteit (Europese Autoriteit voor effecten en markten), en Verordening (EU) Nr. 1093/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 tot oprichting van een Europese toezichthoudende autoriteit (Europese Bankautoriteit).

Concreet bevatten die Richtsnoeren een indicatieve definitie van de begrippen “klacht” en “klager”, en besteden zij aandacht aan het beleid inzake klachtenbeheer, de klachtenbeheerfunctie, de registratie en de rapportage van klachten, de interne follow-up van de klachtenbehandeling, de informatieverstrekking en de procedures voor de behandeling van klachten.

De toepassing van voornoemde artikelen wordt, volgens de FSMA, door die Richtsnoeren gepreciseerd. Bijgevolg zal zij die in haar toezichtsinstrumentarium integreren.

* * *

Hoogachtend,

De Voorzitter,

JEAN-PAUL SERVAIS